

ПРОЦЕДУРНИ ПРАВИЛА ЗА РАБОТА

Център за алтернативно решаване на спорове (ЦАРС) „Консенсус“ осъществява дейността си въз основа на процедурни правила, които са синхронизирани с изискванията на Раздел II. „Алтернативно решаване на потребителски спорове“ от Закона за защита на потребителите (ЗЗП) - ПРАВИЛНИК за провеждане на процедура по помирение при потребителски спорове на Център за алтернативно решаване на спорове (ЦАРС) „Консенсус“(Правилника)

СПОРОВЕ ОТ КОМПЕТЕНТНОСТТА НА ЦАРС „Консенсус“

Предметът на споровете, които попадат в обхвата на компетентност на ЦАРС „Консенсус“, е:

1. Национални и трансгранични потребителски спорове от частноправен характер, производа по жалба на потребител срещу търговец, с цена на интереса от 50 лв. до 25 000 лв.

2. ЦАРС „Консенсус“ не се произнася по претенции на потребители за претърпени от тях неимуществени вреди, неоснователно обогатяване и непозволено увреждане, които могат да се доказват по съдебен ред.

3. Центърът разглежда спорове в следните сектори:

- **ТЪРГОВИЯ СЪС СТОКИ ОТ ВСЯКАКВО ЕСТЕСТВО НА МЯСТО И ОНЛАЙН**, като:

- o Електроуреди, битова техника
- o Мобилни телефони, компютри и софтуер
- o Мебелни стоки
- o Текстилни стоки, обувки и аксесоари
- o Детски стоки
- o Други стоки за бита

- **ЕНЕРГИЯ И ВОДА**

- o Вода
- o Електроенергия
- o Газ
- o Други енергийни източници

- **ФИНАНСОВИ УСЛУГИ**

- o Финансови услуги — платежна сметка и платежни услуги
- o Финансови услуги — кредит (с изключение на ипотечни / жилищни заеми)
- o Финансови услуги — ипотечи / жилищни кредити
- o Финансови услуги — спестявания
- o Финансови услуги — други
- o Инвестиции, пенсии и ценни книжа
- o Застраховки, различни от животозастраховането — жилище и собственост
- o Застраховки, различни от животозастраховането — транспорт
- o Застраховки, различни от животозастраховането — пътуване
- o Застраховки, различни от животозастраховането — здраве, произшествия и други

- Застраховки — живот
- РАЗНООБРАЗНИ УСЛУГИ ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
- Услуги, свързани с недвижими имоти
- Строителство на нови сгради
- Услуги по поддръжка и ремонт на сгради
- Услуги по превоз и съхраняване на мебели и покъщнина
- Услуги за почистване на дома
- Услуги за лична хигиена и разкрасяване
- Почистване, поправка на дрехи, облекло и обувки под наем
- Помощни, консултантски и посреднически услуги
- Поддръжка и поправка на превозни средства и други транспортни средства
- Правни услуги и счетоводство
- Погребални услуги
- Грижи за деца
- Услуги за домашни любимци
- УСЛУГИ, СВЪРЗАНИ С ПОЧИВКА
- Хотели и други почивни обекти
- Туристически пакети
- Услуги на туристически агенции
- Временно ползване на недвижима собственост и подобни
- Ресторанти и барове
- Услуги, свързани със спорт и хоби
- Услуги за култура и развлечения
- Хазарт, лотарии
- Други услуги, свързани с почивка
- ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ И ЕЛЕКТРОННИ КОМУНИКАЦИИ
- Пощенски услуги и куриерски услуги
- Фиксирани телефонни услуги
- Мобилни телефонни услуги
- Интернет услуги
- Услуги на телевизията
- Други комуникационни услуги
- ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ
- Трамваен и автобусен транспорт, метро
- Железопътен транспорт
- Авиокомпани
- Такси
- Морски, речен и друг вид воден транспорт
- Транспортни инфраструктурни услуги
- Даване на превозни средства под наем

ОСНОВАНИЯ, НА КОИТО ЦАРС „Консенсус“ МОЖЕ ДА ОТКАЖЕ ДА РАЗГЛЕДА СПОР (чл. 14 от Правилника)

1. Спорът е незначителен - с цена на интереса под 50лв., или с цена на интереса над 25 000 лв.;
2. Спорът е със значителна правна сложност;
3. Спорът е бил разгледан от друг орган за АРС и е приключил с влязло в сила споразумение, одобрено от съда или е разгледано от съда с влязло в сила решение.

ЕЗИКЪТ,

на който потребителите подават жалбите си до ЦАРС „Консенсус“ и на който се провежда помирителното производство е **българският**, английският или руският (чл. 7 от Правилника).

ИЗТОЧНИЦИТЕ НА ПРАВОТО

Източниците на правото, на които ЦАРС „Консенсус“ се позовава при решаването на споровете, са Законът за защита на потребителите, Закон за енергетиката, Закон за платежните услуги и платежните системи, Закон за потребителския кредит и Наредба № 3 на БНБ за условията и реда за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти, Кодекса за застраховането, Закон за туризма и други специални закони.

Субсидиарно приложение намират Законът за задълженията и договорите и Търговският закон.

При решаване на споровете помирителите прилагат не само законовите и подзаконовите разпоредби и правото на Европейския съюз, но и търсят компромис между позициите на двете страни, с цел постигане на споразумение, при спазване на принципите на доброволност, експертност, независимост, безпристрастност, прозрачност, ефективност, справедливост, свобода и законосъобразност, заложиени в глава девета, раздел II на Закона за защита на потребителите.(чл. 4 от Правилника).

Разрешаването на спора е подчинено на процесуалния ред, регламентиран в Правилника.

За изясняване на спорните обстоятелства и за обсъждане на възможните отстъпки, които всяка от страните би била склонна да направи с оглед доброволното уреждане на спора, помирителят може да се среща с всяка от страните поотделно- присъствено или онлайн. Центърът, по своя преценка, може да покани страните за съвместно обсъждане на възможните варианти за помирение- присъствено или онлайн. Центърът предоставя безвъзмездно помещение за присъствени срещи на помирителя със страните.(Чл.5 от Правилника)

ИЗИСКВАНИЯ КЪМ СТРАНИТЕ, ПРЕДИ ДА СЕ ОБЪРНАТ КЪМ ЦАРС „КОНСЕНСУС“ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СПОРА

Процедурата по алтернативно решаване на потребителски спорове пред Центъра започва след подаване на заявление от „потребител“ по смисъла на § 13 т.1 от ЗЗП. Заявлението следва да е придружено с доказателства, че потребителят е опитал да разреши спора директно с търговеца. Заявлението може да бъде подадено по един от следните начини:

а) по поща

б) до електронния адрес на Центъра – орган за АРС

в) чрез електронната платформа за онлайн решаване на спорове на сайта на Центъра www.mediationcenter.bg/cacr/

Заявлението по ал.1 следва да бъде подадено в срок до две години, считано от датата, на която потребителят е изпратил жалбата си до търговеца. (чл. 10 от Правилника).

ВЪЗМОЖНОСТ НА СТРАНИТЕ ДА СЕ ОТТЕГЛЯТ ОТ ПРОЦЕДУРАТА

Процедурата е доброволна и потребителят има възможност да се оттегли от процедурата по всяко време на спора, ако не е доволен от начина на провеждане на процедурата или на безвиновно основание, като таксата, която е внесъл не се възстановява. Таксата може да бъде възстановена само в случай, че има нарушение от страна на Центъра на обявените в процедурата правила и срокове. (чл. 16 от Правилника).

ОКОНЧАТЕЛЕН АКТ, С КОЙТО ЗАВЪРШВА ПРОЦЕДУРАТА

Помирителното производство завършва с изготвено писмено помирително предложение в срок до 14 дни от датата, в която са събрани всички документи, становища и доказателства. При случаи с фактическа или правна сложност срокът може да бъде удължен до 20 работни дни. (чл.13 от Правилника).

Центърът го изпраща на страните в рамките на горепосочения срок, в писмена форма на траен носител, включително по ел. път. Страните получават и мотивите, на които се основава решението му, както и информация за последиците от подписването на помирителното предложение.

ПРАВНИ ПОСЛЕДИЦИ ОТ ИЗХОДА НА ПРОЦЕДУРАТА

Процедурата завършва с изготвянето на помирително предложение от ЦАРС „Консенсус“. В 7- дневен срок след получаване на помирителното предложение страните трябва да отправят до центъра писмено изявление, дали го приемат, или отхвърлят.

Волеизявлението за одобрение на споразумението, ако е изпратено и от двете страни, има сила на споразумение между страните (чл.17 от Правилника).

Следва да се има предвид, че:

1. Помирителното споразумение се счита за сключено от датата, на която е направено последното писмено изявление, с което се приема помирителното предложение (чл. 18 от Правилника).;
2. Страните могат да придадат изпълнителна сила на помирителното предложение, постигнато в помирителното производство, ако заявят пред Центъра, че са съгласни последиците на приетото помирително предложение да са със задължителен характер на всеки етап на производството и като го предоставят за одобрение пред компетентния граждански съд;
3. Помирителното предложение не изключва възможността за защита по съдебен ред и потребителят има право на защита по съдебен ред и след постановяването на решението на съда по горния член, освен когато с него е одобрено споразумението, постигнато в производството по помирение.
4. По искане на страните помирителното предложение може да бъде прието като бъде сключено споразумение между страните чрез нотариално удостоверяване на подписите.

СРЕДНА ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ НА ПРОЦЕДУРАТА

Средната продължителност на процедурата по помирение е между 30 и 60 дни, в зависимост от сложността на спора и необходимостта от събиране на доказателства.

ПРАВНА СИЛА НА ПОМИРИТЕЛНОТО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Приемането на помирителното предложение в указания срок има силата на спогодба между страните.

Ако някоя от страните не изпълнява задълженията си по приетото помирително предложение, другата страна може да се обърне към съда за разглеждане на спора, предмет на споразумението.

По искане на страните помирителното предложение може да бъде прието като бъде сключено споразумение между страните чрез нотариално удостоверяване на подписите.

Страните могат да придадат изпълнителна сила на сключеното споразумение, като го представят за одобрение пред компетентния съд.

РАЗХОДИТЕ ЗА СТРАНИТЕ ПО СПОРА И ПРАВИЛАТА ЗА РАЗПРЕДЕЛЯНЕТО ИМ

Разноските за производството за помирение включват административната такса, в размер определен в Тарифата за таксите, събирани от ЦАРС „Консенсус“ при процедура по помирение. (чл. 25 от Правилника).